



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del
Hospital II – 2 Tarapoto, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. Gárate Aspajo Alexis Joseph

ASESOR


Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

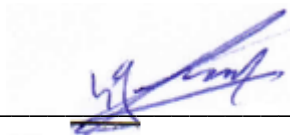
Calidad de las prestaciones asistenciales

TARAPOTO - PERÚ

2017



MBA. Enrique López Rengifo
Presidente



Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario



Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas
Vocal

Dedicatoria

Con mucho cariño a mis queridos PADRES, porque ellos siempre estuvieron a mi lado, brindándome todo su apoyo y consejos para ser de mí una mejor persona. Me enseñaron a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me ilustraron, valores, principios, perseverancia, empeño y sobre todo una gran dosis de amor.

Alexis Joseph

Agradecimiento

Me complace a través de este trabajo presentar mi sincero agradecimiento:

Docentes de la Universidad César Vallejo, que participaron, orientaron mediante sus impecables conocimientos para la elaboración y culminación de esta tesis de maestría: Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas.

Al Director del Hospital II – 2 Tarapoto, Sr. Ernesto Tomas Reaño Vargas por darme las facilidades para realizar este trabajo y confiar en mi persona.

A la universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas y permitir que formara parte de esta casa de estudios de la que me siento orgulloso.

Eternamente gracias.

Alexis Joseph

Declaratoria de autenticidad

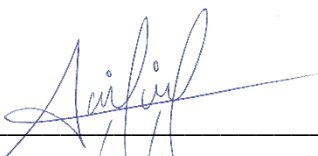
Yo, Alexis Joseph Gárate Aspajo, estudiante del Programa de Gestión de los Servicios de Salud, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 46497366, con la tesis titulada: Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del hospital II – 2 tarapoto, 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios e plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 09 de febrero del 2017.



Br. Alexis Joseph Gárate Aspajo
DNI N° 46497366

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada: nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del hospital II – 2 Tarapoto, 2016, con la finalidad de conocer la relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto 2016.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Página el jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	31
1.4.1. Problema general.....	31
1.4.2. Problemas específicos.....	31
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	33
1.6.1. Hipótesis General	33
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	33
1.7. Objetivos	33
1.7.1. Objetivo general.....	33
1.7.2. Objetivos específicos	33
II. MÉTODO	34

2.1. Diseño de investigación.....	34
2.2. Variables, Operacionalización	34
2.3. Población, muestra y muestreo	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.5. Método de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	52
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	53
Anexo N°02: Instrumento para estrés laboral.....	57
Anexo N° 03: Informe de validación del instrumento.....	59
Anexo N° 04: Análisis de confiabilidad de los instrumentos	62
Anexo N° 05: Autorización de instrumentos de evaluación	64

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital	39
Tabla 2: Grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto 2016	40
Tabla 3: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	41
Tabla 4: Relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016	42
Tabla 5: Resumen de contraste de hipótesis	43

Índice de gráficos

Gráfico 1: Nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016	39
Gráfico 2: Grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016	40

Resumen

En la presente investigación titulada: Nivel de estrés laboral y grado de desempeño laboral de los colaboradores del hospital II – 2 Tarapoto, 2016, se planteó como objetivo evaluar el nivel de estrés y establecer su relación con el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – Tarapoto de durante el año 2016.

Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 252 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera, entre nombrado, cas, destacados y locadores.

Donde se obtuvo como resultado principal que el nivel de estrés laboral que presenta el hospital es un 74%, el grado de desempeño de los colaboradores es regular en un 74%. Al mismo tiempo se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables, esto se realizó mediante un análisis estadístico el Rho de Spearman muestra un valor positivo y de 0,373 lo cual evidencia que existe una la correlación considerable media, aceptando la H_1 que menciona: Existe relación directa entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño Laboral de los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto 2016.y rechazando la hipótesis nula de investigación.

Palabras clave: Estrés laboral, Desempeño

Abstract

In the present research entitled: Labor stress level and performance degree of Hospital II - 2 Tarapoto Collaborators, 2016, the objective was to evaluate the level of stress and to establish its relation with the degree of performance of the collaborators of Hospital II - Tarapoto of the year 2016.

A non - experimental investigation was developed, with a correlational descriptive study design, the instrument being applied for both variables a survey of 252 collaborators, distributed as follows, among names, casts, landlords and lessors.

Where the main result was that the level of work stress presented by the hospital is 74%, the level of employee performance is regular in 74%. At the same time it was concluded that there is a direct and significant relationship between the variables, this was done through a statistical analysis the Spearman's Rho shows a positive value and 0.373 which shows that there is a significant average correlation, accepting the H_1 that mentions: There is a direct relationship between the level of work stress and the level of work performance of the Hospitals II - 2 Tarapoto 2016. and rejecting the null hypothesis of investigation.

Keywords: Work stress, Degree of performance.

I. INTRODUCCIÓN

Según Alvarado y Aguilar (2013), nos menciona que en el mundo moderno las relaciones laborales sugieren un cambio constante en el hecho social del trabajo trayendo repercusiones importantes en el estilo de vida de las personas, no sólo en países desarrollados sino también en vías de desarrollo, lo que imponen al individuo su adaptación al agitado mundo moderno. Es por ello, que uno de los grandes problemas relacionados a la salud en el siglo XXI, es el estrés, que perjudica tanto al colaborador como a la institución y al mismo tiempo afecta al desempeño laboral de los mismos en las diferentes instituciones.

Muchas veces las personas se exigen demasiado a sí mismos con el fin de rendir bien en el trabajo para conseguir un buen desempeño laboral, pero por lo general el estrés termina afectando negativamente la salud ocasionando inconvenientes y problemas como la depresión, sensación de confusión, falta de apetito, gastritis, irritabilidad, insomnio, fatiga y dolores musculares, entre otros. Esto nos menciona Camacho y Melgarejo (2012) que es importante la necesidad de determinar qué agentes estresores están presentes en el entorno laboral que permitan detectarlos a tiempo para poder tomar las medidas correctivas necesarias y así minimizar los efectos sobre la salud y en el desempeño laboral.

El propósito de la investigación fue conocer la relación existente entre las variables del estudio que son el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto. La importancia de este estudio es que permitió recoger la información necesaria para identificar el nivel de estrés que afecta a los colaboradores del hospital II – 2 Tarapoto y como a su vez influye en forma directa en su desempeño laboral, también conocer la perspectiva de cada colaborador en función a sus actividades laborales, para así identificar si dicho desempeño es el apropiado para su institución laboral.

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el estrés ocasionado por los problemas de índole laboral, es el que con mayor frecuencia se presenta en toda la población mundial, debido a que las personas que se exigen demasiado a sí mismos con el fin de rendir bien en el trabajo, por lo general terminan descuidando su salud, ocasionando inconvenientes y problemas como la depresión, sensación de confusión, falta de apetito, gastritis, irritabilidad, insomnio, fatiga y dolores musculares, entre otros. Según un estudio realizado por la agencia de investigación de mercados TNS, alrededor del 46% de la población latinoamericana menciona que sufrieron de estrés. Un 45% declara haber presentado falta de energía dentro del trabajo, mientras que un 22% de la población entrevistada dentro de esta región, declaró sufrir de problemas de depresión. Además, el 16% de la población entrevistada declara padecer cada uno de los tres malestares de forma simultánea (Cano, 2008).

Sin embargo, existen diversas recomendaciones para afrontar el estrés generado por el trabajo: ya que resulta complicado tener control sobre los factores externos que provocan la ansiedad, como el trabajo, es preferible presentar un adecuado control sobre uno mismo, tanto mental como emocionalmente; se sugiere además encontrarse en una buena forma física y seguir una dieta saludable; Dormir y descansar una buena cantidad de horas, con el fin de poder llevar a cabo las actividades cotidianas a las cuales nos encontramos sometidos; disponer con tiempo de ocio para poder recrearse, realizando actividades diferentes a las de trabajar (Mayoral, 2014).

Por otro lado dentro del país muchos usuarios califican que los hospitales brindan un servicio, no muy adecuado, todo parte desde la atención, como es el Hospital del niño, donde se mencionaron que se imparte un servicio pésimo, los pacientes se quejan, ya que no brindan una atención conforme a sus expectativas, al analizar un poco más a fondo los problemas relacionados con la entrega de un mal servicio, se evidencia un patrón de conducta similar entre los colaboradores que

conlleve a una sola causa, el estrés. El estrés del personal repercute de manera negativa en sus actividades, prueba de ello, se encuentra en el estudio titulado como “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del hospital nacional Daniel A. Carrión”, la misma que fue desarrollada por Coronado durante el 2006, en la ciudad de Lima, capital política de la República del Perú, en donde describe que al menos un 64% de los colaboradores (enfermeros), presentan un nivel de estrés relativamente medio, lo que genera problemas en su desempeño, y en cuanto al cumplimiento efectivo de las metas previamente establecidas (Díaz y Gaviria, 2013).

El Hospital II – 2 Tarapoto funcionalmente forma parte de la Red Nacional Asistencial de Salud y administrativamente pertenece a la Dirección Regional de Salud de San Martín (DIRES). Como hospital de referencia regional, por su nivel de categorización tiene asignada la población de Tarapoto para brindar servicios extramurales preventivos promocionales. La Dirección regional de Salud a la vez junto a las Redes de Servicios de Salud de San Martín, Dorado, Picota y Lamas financieramente integra la Unidad Ejecutora 400. Actualmente, el Hospital de Tarapoto, está considerado como un Hospital de Mediana Complejidad, Nivel II, tal como lo estipula la Resolución Directoral N° 168-DG- DIRES/SM-09, que aprueba la re-categorización al Hospital de Tarapoto, de la Dirección Regional de Salud de San Martín, cuyas disposiciones son de cumplimiento obligatorio por parte de las Unidades Orgánicas que la conforman. Creado como unidad ejecutora, el 09 de diciembre del año 2010, mediante la promulgación de la Ley N° 29626. Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2011 (Ticona, Paucar y Llerena, 2010).

Con respecto al desempeño laboral se hizo un análisis de la evaluación del conocimiento de los colaboradores, donde se conoció que no cuentan con la capacidad de responder de forma objetiva y certera a las exigencias de los usuarios. Con respecto a las habilidades que cuentan los colaboradores, se observó que se limitan a desarrollar sus destrezas

generando que no se cumplan con los objetivos y metas establecidas por la institución. Es por otro el evidenciado que se elaboró la investigación, que lleva por título Estrés laboral y desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Campero, De Montis y González (2013). “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”. Universidad Nacional de Cuyo. (Tesis de maestría o doctorado), Mendoza. Argentina. Se planteó por objetivo poder determinar el nivel de estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo, donde el tipo de investigación que se aplicó es descriptivo de corte transversal con enfoque cuantitativo y trabajó con una muestra de 52 enfermeras y se concluyó que las áreas de cuidados intensivos requieren contar con personal capacitado, ello para asegurar una buena atención de pacientes críticos y por la responsabilidad a su cargo. Por ello es que están expuestos a diversas situaciones de estrés con factores de riesgo que puede deberse a la responsabilidad, la sobrecarga laboral, el contacto con la muerte, el sufrimiento, el conflicto y no tener bien definido sus roles. Posteriormente al análisis de datos, resultó que el 30% de encuestados no manifiesta haber percibido estrés laboral, mientras que el resto si incluso frecuentemente o muy frecuentemente. Por otra parte adoptaron medidas correctivas y con la ayuda del equipo de enfermería con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, por lo tanto la Unidad de cuidados Intensivos pediátrica del Hospital Dr. Humberto. J. Notti, si manifiestan estrés laboral porque están expuestos en su mayoría en forma permanente a factores estresantes.

Gonzales (2014). “Estrés y desempeño laboral”. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Donde la investigación se planteó como objetivo general determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral, tuvo un tipo de investigación descriptivo correlacional de corte transversal, tuvo una muestra de 48 trabajadores y se demostró la existencia de la relación estadísticamente significativa

entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, lo influyente que son algunos factores del ambiente laboral para el desempeño del mismo. Se manifiestan niveles altos de estrés, basado en los estándares de la prueba donde la media normal está entre 16.3 y 14.7, y la media arrojada por la prueba realizada fue de 21.1, resaltando los niveles altos de estrés. De igual modo concluyó en que el estrés laboral en las organizaciones genera conflictos, consecuentemente disminución en la productividad. Por lo tanto, el estrés produce un mal desempeño laboral, y recomienda estar alerta a estos factores negativos y tomar en consideración que el estrés bien manejado termina siendo beneficioso para la empresa.

Moreno (2012), en su tesis “Causas, impacto del estrés laboral sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en colaboradores de una institución bancaria”. Instituto Politécnico Nacional. México. Esta investigación tuvo como objetivo principal evaluar el impacto del estrés laboral sobre la salud y desempeño en los colaboradores de una institución bancaria, al mismo tiempo esta investigación descriptivo de corte transversal, y trabajó en base a 75 colaboradores y concluye que el estrés encontrado en los ejecutivos fue moderado ya que el área se encontró un alto nivel de demanda psicológica, juntamente con un bajo nivel de apoyo social, pero con un adecuado control a la hora de realizar el proceso de toma de sus decisiones. En otras palabras, se ha identificado a una de las áreas como la que presenta un mayor nivel de estrés y de mayor riesgo para los ejecutivos que trabajan dentro de esta, pues se encuentran vulnerables a presentar una enfermedad sea de carácter física o psicológica a causa de los factores de estrés. De tal manera que se sugiere una mayor probabilidad de inducción a iniciar el consumo o incrementarlo si es que ya lo tienen los hábitos, se ha logrado identificar que el nivel de estrés aún se encuentra en una etapa temprana, por lo que, si se fomenta el deterioro de las relaciones y el incremento de los problemas, para luego exponer a estas condiciones de trabajo al personal, es muy probable que a un mediano plazo los,

ejecutivos comiencen a padecer enfermedades derivadas de un ambiente de estrés, las mismas que por lo general se encuentran ligadas a enfermedades cardiovasculares, como lo es la hipertensión arterial o los infartos.

Nacional

Montero (2010), en su tesis “Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación enrique guzmán y valle”. Universidad Nacional de Educación. Cantuta. Lima. La investigación tuvo como objetivo principal determinar las causas de estrés laboral y el patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación enrique guzmán y valle, y para esto se planteó como tipo de investigación descriptivo con enfoque cualitativo y se basó en una muestra de 153 colaboradores entre docentes y administrativos de la universidad, concluyendo que no se encuentran diferencias significativas en el nivel de estrés entre Facultades, Carreras y sexo. Asimismo, se pudo observar que el estrés afecta en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios sobre todo en los grupos más estudiosos. Por otra parte, menciona que es importante el estrés en los empleados y depende de los factores externos y de los recursos que tiene para afrontarlos. Asimismo, del mantener mucho tiempo el estrés puede causar problemas serios de trastornos. Todo tipo de estrés tiene una característica en común y es la de experimentar cambios o situaciones nuevas en su entorno, porque existen múltiples tipos de estrés laboral a nivel fisiológico, cognitivos y motores.

Ticona, Paucar, & Llerena (2010). “Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería, UNSA Arequipa. 2006”. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Perú. Donde se planteó como objetivo principal conocer el nivel de estrés que presentan los estudiantes de la facultad de enfermería de la UNAS, así como la evaluación de estrategias que permitan afrontarlo, para ello él estudió planteó como tipo de investigación que es descriptivo de corte transversal y se trabajó en base a una muestra de 354 estudiantes de la

facultad de enfermería de la UNAS. Donde llegó a la conclusión de que la principal fuente de estrés, según el tema traumático, fue el estrés académico (“los exámenes finales”), la población objeto de estudio estuvo conformada en su mayoría de mujeres de entre los 19 y 20 años de edad, cursando la carrera de enfermería como alumno regular, en un periodo de cuatro años. Se usaron estrategias de planificación y afrontamiento activo en el área enfocada al problema, desentendimiento mental y liberar emociones en el área enfocada a la percepción, mientras que en donde se relaciona más el estrés es en el uso de estrategias en el área enfocada al problema, pero también el uso de las emociones está muy relacionado al estrés.

Pérez (2012). “Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la red n° 1 de Pachacutec, ventanilla”. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. Donde se planteó como objetivo general conocer la relación del clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la red n° 1 de Pachacutec, ventanilla. El tipo de investigación que se planteó es descriptivo correlacional de corte transversal, y se empleó una muestra de 83 docentes, donde concluye que la relación existente entre las variables en estudio fue positiva media, puesto que los docentes perciben que el clima institucional es regular, ya que hay docentes que con los alumnos entran en un nivel de comunicación y el desempeño del docente, con ánimo de motivación con sus alumnos y cumple una relación positiva y entra en un nivel de confianza para poder darles el nivel de participación y no se queden y así mejorar el desempeño laboral tanto de los alumnos como del docente y para que se mantenga en el ambiente institucional armonioso y lograr grandes profesionales.

Camacho y Melgarejo (2012). “Liderazgo y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Unión de Concreteras S.A.- 2012”. Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Perú. Tuvo como objetivo realizar una evaluación del nivel de liderazgo, así como del estrés laboral que presentan los trabajadores de la empresa Unión de

Concreteras S.A. basándose en un tipo de investigación descriptivo con enfoque cuantitativo y se trabajó en base a una muestra de 105 trabajadores de la empresa concluyendo así que el estrés laboral lo sufren millones de personas en distintos niveles porque habita en casi todas las instituciones públicas. Según el Organismo Internacional de trabajo éste atañe el desempeño laboral, en formas como el ausentismo, reducción en la productividad e incapacidades a causa de factores como no tener un control de los resultados, cargas de trabajo que sobrepasan la capacidad del empleado y la inflexibilidad de los horarios. Otra forma de manifestarse el estrés es cuando se le asigna a alguien un trabajo que sobrepase sus capacidades ya sean físicas o intelectuales sobre todo si percibe tener bajas posibilidades para usar sus habilidades, teniendo en consideración la presión laboral y el espacio profesional, entrará en un alto riesgo de salud física y emocional. También se pudo apreciar en las instituciones públicas la presencia de profesionales en trabajo social para cubrir un trabajo multidisciplinario con eficiencia y eficacia.

Locales

Díaz y Gaviria (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II – 2 Tarapoto. Abril – Julio 2013. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Donde tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño profesional, para su investigación la cantidad de muestra que considero fue de 60 enfermeros de la institución, el tipo de investigación que utilizó fue el descriptivo correlacional de enfoque cuali-cuantitativo, los resultados le permitieron concluir que no existe una relación significativa de los factores sociodemográficos y el estrés laboral, siendo estos factores tales como sexo, edad, ingresos económicos y otros, sino que de acuerdo a la percepción de los colaboradores los que mayor relación tienen para con el estrés laboral son los factores físicos y psicológicos, así como el exceso de trabajo, la presencia de factores que contribuyen al estrés

laboral hace que el desempeño de los trabajadores disminuya, por otra parte de acuerdo a los resultados se identificó que la mayoría de los trabajadores presentan un desempeño medio, luego a determinar que existe relación significativa entre las variables de acuerdo al 28.3% de los trabajadores, donde los diferentes ambientes y situaciones causantes de estrés generan que el nivel de desempeño disminuya, perjudicando así el mismo.

Ríos (2016). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la superintendencia de administración tributaria – SAT Tarapoto en el año 2016. Universidad Alas Peruanas. Donde tuvo como objetivo general conocer la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la superintendencia de administración tributaria – SAT Tarapoto en el año 2016. Teniendo como tipo de investigación no experimental de tipo aplicativo el diseño es descriptivo correlacional, teniendo una muestra de 54 colaboradores. Obteniendo como conclusiones que el nivel de estrés laboral de los trabajadores del SAT es regular, ello se debe a que en la entidad el personal no tiene la libertad de tomar decisiones, así como también no existe un ambiente de confianza por parte del jefe, por otra parte los beneficios y las políticas brindadas por la entidad no son las más adecuadas para el personal, es así también que la remuneración que los trabajadores reciben no son suficientes para cubrir sus necesidades, por lo que la permanencia de los mismos resulta ser afectada, por otro lado el desempeño laboral que presentan los trabajadores es medio, ya que existe un cumplimiento de metas de manera regular, así como los procedimientos no son realizadas de manera adecuada, por lo que determina que el estrés afecta al trabajador, reflejándose así en su desempeño.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Estrés laboral

Según Pérez (2012), menciona que el estrés laboral es el entorno, de contraer resultados que son importantes en el para el personal, en el aspecto social y económico. Así mismo, las causas para que se genere un nivel alto estrés son propicias a las situaciones que afectan a la empresa como pueden ser factores externos e internos (p. 56).

Para poder comenzar con el progreso de la investigación, indagamos con la selección de información, conceptos que nos ayuden a conocer a nuestras variables de estudio. Por otra parte, según el autor Cano (2008), citado por Pérez (2012), indica que el estrés laboral en el entorno de las instituciones públicas es una dificultad aumentada con el valor personal, social y económico notable (p. 45). Al mismo tiempo muestra en toda la situación de estrés dentro de la entidad lo que logra dirigirse a la responsabilidad de los rectores y de la misma organización en la prevención en la que el estrés lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no es detecta a tiempo o no es rectificada. De tal manera que hay un compromiso inevitable. Así mismo, habita en el propio colaborador el que es el único que debe salir de ese contexto, buscando recomendación, asumir decisiones difíciles e iniciar cambios importantes en la vida cotidiana, siendo a veces tener que tratar de incorporarse a un transcurso terapéutico, no permanentemente fácil ni cómodo y a menudamente prolongado. Así mismo, se requiere un gran esfuerzo y una firmeza personal y privativa (Pérez, 2010, p. 87).

Así mismo, Cano (2008), mencionado por Pérez (2012) menciona que cuando el estrés se origina cuando existe una disconformidad entre las solicitudes del ambiente, y los recursos del individuo para enfrentarle. Ya que el estrés es una objeción adaptiva por medio del individuo, que en primer instante nos ayuda a reconocer rápida y eficazmente las realidades que necesita nuestro cuerpo para preparar un sobreesfuerzo,

y son capaces de inculpar casi toda la indagación sobre el inconveniente y procedemos de una forma rápida y decidida (p. 76).

Por otro lado, el autor Fuertes (2010) indica que el estrés es un asunto de correlación entre el individuo y el entorno, ya que ocasiona una proporción que se percibe como amenazante y exuberante de los propios recursos y ubica en un peligro la prosperidad o la salud personal; no muestra lo que afuera encontramos, y nos metemos en la cabeza que no podemos hacer nada. Además, muestra que el estrés es un asunto de relación entre el individuo y el entorno. Así mismo, todos podemos sufrirlo en menor o mayor medida, pero ciertos sujetos poseen más riesgos de padecerlo en situación que los cuáles estén en sus fisonomías de personalidad. (p. 23). Las consecuencias del estrés pueden ser reales ya que consigue ser una forma de estímulo, pero lo más razonable es que sus efectos sean negativas e involucren un peligro para la salud, ya que la labor y las amistades con los demás es un nivel de estrés que depende en gran parte de uno mismos, de nuestra condición (actitud), y en momento de nuestro comentario de la realidad. Pero también es muy preciso tener en un balance que logramos educarnos a controlarlo y modificarlo.

Fuertes (2010), menciona que las causas por lo que se ocasiona un estrés laboral es depende del entorno de las instituciones públicas o trabajo en donde laboramos.

Causas del estrés laboral

El exceso de trabajo o sobre carga laboral: Poseer un importante exceso laboral es un factor de estrés medular ya que la abundancia de acciones esto existe como un peligro capaz de decaer nuestra cabida de fuerza (Fuertes, 2010).

Trabajo a ritmo elevado: No es únicamente poseer una gran cantidad de labor todo esto consigue ser una causa de estrés, Así mismo, es forjar necesariamente en unos términos categóricos o sometidos a un nivel de inspección alto (Fuertes, 2010).

El aburrimiento y la monotonía: En cierta forma se podría meditar con la otra cara de la moneda. De esta manera es, la falta de acción o la práctica en el centro de trabajo, esto logra ser un factor de estrés importante para conseguir a no incentivar y no motivar al individuo de carácter muy significativo (Fuertes, 2010).

No saber el trabajo que hay que realizar: Es uno de los componentes que forma con mayor desorganización e incertidumbre en la persona y por lo tanto inventa un ambiente que vive como una amenaza (Fuertes, 2010).

Trabajo a tumos: En este tema el estrés es provocado por la modificación de las funciones fisiológicas que, a su vez, transforma e incide sobre la exudación hormonal, creando cambios neurológicos en la vida y haciendo un lugar a su vez a los cambios de la conducta y emociones de la persona (Fuertes, 2010).

Falta de preparación: Al no saber el oficio en el que estamos, o no estar al día de los avances que nos provocan en nuestro entorno de labor, viviremos con continuidad inundados por los sucesos, que a su vez estará apreciado como crecidamente amenazante y hostil (Fuertes, 2010).

Roles diversos: Es cuando desempeñamos labores distintas a lo largo de la expedición es un coeficiente de estrés alto, sobre todo si esto concuerda con un temperamento exigente en exceso, provocando al individuo que marque unos compases o metas que después no puedan lograrlo. Por ejemplo, pretender ser madre, colaboradora, hija que vela por los padres mayores, esposa, etc., y procurar estar continuamente en forma para desempeñar todos estos roles es imposible, al cabo que ocupemos una coexistencia de un entorno estresante que está presente en la vida (Fuertes, 2010).

Por otra parte, el autor Orlandini (2011) menciona que el estrés laboral es el agente, el estímulo y el factor que lo estresa. Así mismo, es la

contestación del conocimiento al estímulo o para enunciar la consulta moral al estresor. Se nombran estresores a las incitaciones que estimulan la respuesta biológica y psicológica tanto del estrés corriente como los trastornos que alcanzan a convertirse en malestares (p.43). De esta manera el autor reconoce cuáles son las causas del estrés laboral, logrando clasificarse según en trece criterios: período en que actúan (remotos, recientes, actuales, futuros), fase en que actúan (muy breves, breves, prolongados, crónicos), la regeneración del tema traumático (único o reiterado), el aumento en que se muestran (únicos o múltiples), la fuerza del impacto (micro estresores y estrés cotidiano, estresores moderados, estresores intensos, estresores de gran intensidad), el ambiente del empleado (físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales, psicosociales), la capacidad social (micro sociales, macro sociales), el tema traumático (sexual, marital, familiar, ocupacional, etc.), la realidad del estímulo (real, representado, imaginario), la localización de la demanda (exógena o ambiental, endógena, intrapsíquica), sus recomendaciones intrapsíquica (sinergia positiva, sinergia negativa, antagonismo, ambivalencia), los efectos sobre la salud (positivo o eustrés, negativo o distrés), la técnica diátesis/estrés (factor formativo o causal de la enfermedad, factor mixto, factor precipitante o desencadenante de la enfermedad) (Orlandini, 2011).

Al mismo tiempo Orlandini (2011), indica saber la correlación que almacena el estrés y la enfermedad psicogénica; lo cual sugiere que si bien se reconoce que una parte de la cantidad de un buen estrés es necesaria para la salud, la gran parte de los doctores maneja la palabra para representar un período de enfermedad del individuo. Así mismo, se resultan habituales los diagnósticos como úlcera por estrés, presión arterial por estrés o disminución de glucosa en la sangre ocasionada por el estrés. De tal manera, es ventajoso el manejo del vocablo para mencionar cualquier enfermedad de principio psicosocial ya que resulta clara y apoya a establecer sabiduría sobre la aportación del estrés en los trastornos de la salud (p. 112).

Por su parte el autor Pérez (2012) indica al estrés laboral como un anómalo habitual en el entorno de la labor. Además, demuestra que el estrés es además la respuesta psicosomática ha fijado estímulos que en este proceso existirían en una idea conceptualizada como estresores o fuentes de estrés, habiendo conceptualizado como solución entre el individuo y su entorno, de modo que es la práctica personal y el perfil de apreciar al individuo ya que su entorno lo determinaría como estrés (p. 56). Es por eso que el estrés laboral existe una relación con las variaciones que se están originando en los servicios de la labor en que se encuentra, las recomendaciones laborales, de las entidades y el propio entorno en donde se trabaja. Así mismo, las prácticas de estrés consiguen estropear la salud y el bienestar de los colaboradores, pero logran también, en determinadas situaciones, que tengan resultados beneficiosos. Por otra parte el autor indica también que el estrés laboral habita concerniente con las variaciones que se están originando en los servicios del campo laboral, ya que las recomendaciones laborales, las entidades y el adecuado ambiente del trabajo. Así mismo, la disconformidad principal entre las medidas que faltan sobre la permutación organizacional y aquellas que inciden claramente sobre el individuo que permanece en las primeras que proceden sobre los desencadenantes principios del estrés con el empiezo mientras que al reverso, se centran en los resultados. La disposición acerca de qué tipo de mediación para reducir el estrés laboral es más adecuado dependerá de varios hechos entre los cuales debe incidir que en momentos, no es posible actuar sobre los factores estresantes porque estos son parte congénita del puesto del empleo (Pérez, 2012).

Solanas (2010) define que el estrés laboral resulta ser la manifestación de conducta que presenta un trabajador frente a determinadas situaciones, las cuales se ven influenciadas también por diversos factores que afectan la capacidad de los mismos, siendo estos exigencias y excesos en el desempeño de sus funciones.

Dimensiones del estrés laboral

La evaluación del estrés laboral según la teoría expuesta por Solanas (2010). Se concluye que la evaluación se mide en base a las siguientes dimensiones:

- Falta de Apoyo Organizacional: Provee una iniciación cuando el espacio en el sitio del empleo se extiende e inicia la diferencia entre el grupo de docentes. Así mismo, la emoción de conjunto es primordial para impedir el estrés (Solanas, 2010).
 - Falta de comunicación: La información es importante para poder alcanzar y entender el empleo. Varias veces el deterioro de las instituciones públicas que es la apertura de una falla de relación con la obtención del trabajo (Solanas, 2010).
 - Falta de apoyo entre colaboradores: La correlación entre los colaboradores, y no tienen el apoyo entre ellos, ya que es una fuente importante para poder proveer solución a cualquier problema que hay dentro de las labores cotidianas del trabajo (Solanas, 2010).
 - Tareas monótonas: Se hace informe que varios períodos que hay adentro del campo laboral ya que existe una clonación poco mecánica de algunos trabajos realizados por los colaboradores, en la cual el colaborador pierde toda la motivación en el centro laboral (Solanas, 2010).
 - Tareas desagradables: Es ejecutar trabajos que no conste con el agrado del colaborador o no tiene un conocimiento de cómo crear, varias veces consigue formar un problema con el perfeccionamiento del trabajo (Solanas, 2010).
- Sobrecarga Laboral: La abundancia de las labores que se elaboran, es donde el lapso es escaso para generar respuesta a las diligencias. De tal manera que esto nace al instante de que el colaborador es obligado a ejecutar una serie de acciones. La sobrecarga procede de un acrecimiento precario de trabajo (Solanas, 2010).

- Jornadas largas o fuera del horario normal: Varias veces estos factores ocasionan que los colaboradores posean efectos negativos sobre su salud. Estos asuntos de efectuar trabajos con horarios fuera de lo señalado son habituales dentro de un entorno laboral afligiendo la productividad del empleado y ocasionando el agotamiento mental y físico del mismo (Solanas, 2010).
- Horarios de trabajo imprevisibles: La hora adicional de efectuar con un compromiso que no existía entre lo previsto para el progreso y realización, que causa un aditamento entre sus horas determinadas de trabajos imposibilitando el desempeño de su hora estándar de asistencia (Solanas, 2010).
- Trabajos con plazos muy estrictos: La falta de disponibilidad de espacio, donde el empleado ejecuta el trabajo con presión constante, trabajos contra el tiempo, con términos muy precisos para la entrega, causa al colaborador una variación emocional afectando su salud laboral (Solanas, 2010).

Desempeño laboral

Rodríguez (2009), define que es un tema que concierne a toda la institución, debido a que los trabajadores forman parte de los recursos más importantes dentro de toda institución, el desempeño de los trabajadores contribuye en el logro de los objetivos, visión y misión, asimismo menciona que comprenden las competencias que tienen los trabajadores, las mismas que permiten el eficiente desempeño de sus funciones.

Mientras tanto Solanas (2010), define que son las conductas que reflejan los colaboradores frente al desarrollo de sus funciones y tareas. Resulta ser la manera como los trabajadores realizan su trabajo, las cuales se ven reflejadas en el resultado de las mismas, un desempeño alto refleja la eficiencia de los trabajadores, mientras que un desempeño bajo refleja que los trabajadores requieren de capacitaciones, todo desempeño tiene

influencia en la capacidad económica y así como el desarrollo de la entidad.

Evaluación de desempeño laboral

La evaluación de la variable Desempeño laboral se realiza de acuerdo a Mendoza (2009), quien menciona que el desempeño laboral constituye un conjunto de actividades desarrolladas por los trabajadores de una entidad, durante el proceso en que realizan sus funciones, las mismas que son desarrolladas de acuerdo a una planificación previa para asegurar resultados eficientes, las mismas que se verán en la calidad del trabajo que realizan, dentro del desempeño laboral considera 8 indicadores, las cuales son: la calidad del trabajo, disciplina laboral, iniciativa y creatividad, superación personal, cumplimiento del plan de trabajo, responsabilidad, cooperación y trabajo en equipo.

- Calidad de trabajo: se perciben en los resultados de los trabajos realizados por el personal, donde se observa que los trabajos cumplen con las expectativas, ya que reflejan el profesionalismo, y la dedicación con la que fue realizada, se dice también que un trabajo es de calidad cuando son realizadas en el tiempo determinado, así como también menciona que un trabajo de calidad resulta no solo del esfuerzo y la dedicación del personal sino también de la facilidad y el ambiente de trabajo que la entidad proporcione (Mendoza, 2009, p.33).
- Disciplina Laboral: se refiere al cumplimiento de normas establecidas por una entidad, que aseguran el adecuado y efectivo desarrollo de las procedimientos y las funciones de todo personal dentro de la misma, asimismo la disciplina laboral se refiere a la regulación del comportamiento de los trabajadores dentro de la entidad durante el cumplimiento de sus funciones, una adecuada disciplina laboral contribuye en el cumplimiento de los objetivos de manera más eficaz (Mendoza, 2009, p.39).
- Iniciativa y creatividad: se refiere a la colaboración voluntaria que muestran los trabajadores respecto al desarrollo de las actividades

de toda empresa, así como también constituye la capacidad que tiene el trabajador para dar solución a los diferentes problemas, es la capacidad de proveer de ideas para contribuir en la mejora del desarrollo de las actividades (Mendoza, 2009, p.41).

- Superación personal: La superación personal deriva ser un indicador con mucha categoría en el desempeño laboral, ya que inicia de la principal persona que, con anhelos propios, indagara firmemente la capacidad y la calidad del desempeño de sus situaciones, por eso estos colaboradores investigan su perfeccionamiento profesional, al mismo tiempo exponen el valioso interés en las varias preparaciones que podría inventar una institución pública (Mendoza, 2009, p.43).
- Cumplimiento del plan de trabajo: el plan de trabajo constituye las diferentes actividades que se realizan durante el desarrollo de las actividades, en la cual se encuentran el cómo, el cuándo y quien va a realizar determinadas funciones, todo plan de trabajo resulta ser un instrumento de suma importancia para toda empresa, por ello el cumplimiento de la mismas contribuye en el logro de los objetivos (Mendoza, 2009, p. 54).
- Responsabilidad: resulta ser indispensable para obtener un eficiente desempeño, pues resulta ser el cumplimiento adecuado de las tareas y funciones encomendadas, en el tiempo previsto y con la calidad esperada, asimismo la responsabilidad por parte de un trabajador así como por parte de una entidad inspira confianza, que dan cabida a ciertos beneficios, el adecuado desarrollo de las funciones por parte de los trabajadores refleja un nivel alto de responsabilidad y entrega frente a sus obligaciones, la cual se ve reflejada en el desarrollo de toda la entidad, por ende en el logro de los objetivos de la misma (Mendoza, 2009, p. 57).
- Cooperación y trabajo en equipo: en toda entidad el trabajo en equipo resulta ser indispensable para el logro de los objetivos, puesto que a pesar de que las funciones son distribuidas a cada trabajador de acuerdo a la capacidad que posee, es necesario contar con la información de cada uno de ellos así como es necesario que todos

las actividades desarrolladas se realicen eficientemente para asegurar el desarrollo de toda la entidad, por ello la cooperación entre todos resulta ser necesaria, en todo trabajo en equipo las opiniones son respetadas y tomadas en consideración para la toma de decisiones (Mendoza, 2009, p. 62).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016?
- ¿Cuál es el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016?

1.5. Justificación del estudio

En la actualidad el estrés laboral en relación con el desempeño es uno de los problemas más comunes que está afectando la salud de los trabajadores a nivel mundial es el estrés, el cuál puede conducir a enfermedades psíquicas y físicas, que perjudican no sólo la productividad del individuo sino hasta su propia supervivencia, y esto se refleja en los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, por ello cuando se evalúa el nivel de estrés y el grado de desempeño laboral lo cual conlleva a determinar, mediante la percepción cuáles son las dificultades que existen en la institución y la influencia que estos ejercen sobre su desempeño laboral y así a afectando en la calidad de atención a los pacientes.

Conveniencia

La investigación resulta ser conveniente debido a que trata acerca de los problemas relacionados con el estrés laboral, así como el desempeño

de los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, contribuyendo de esta manera a la mejora de los servicios que brinda el profesional médico a los usuarios que de forma diaria se apersonan hasta las instalaciones.

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justifica de manera teórica, puesto que se realizó en base a diversas teorías existentes y confiables, en tal sentido para la evaluación de las variables se tomó teorías proporcionadas por autores que presentan teorías confiables, es así que para la evaluación de la primera variable Nivel de estrés Laboral se tomó la teoría de Solanas (2010) y para la variable Desempeño Laboral se tomó la teoría presentada por Mendoza (2009), las mismas que permitirán dar respuesta a la problemática identificada.

Justificación metodológica

Se consideró necesario recalcar que la investigación permitió reforzar métodos y herramientas de análisis de las variables estudiadas, para promover o generar nuevas investigaciones.

Justificación práctica

El trabajo de investigación permitió al investigador poner en práctica sus conocimientos para obtener resultados de la problemática identificada, asimismo los resultados obtenidos contribuyen a la entidad para el conocimiento de las deficiencias, para así puedan realizar adecuadas tomas de decisiones, permitiendo mejorar el desempeño de los colaboradores.

Justificación Social

El trabajo de investigación tiene justificación social puesto que al contribuir en la mejora de la problemática correspondiente al Hospital de Tarapoto contribuye en la satisfacción de la población, pues el desempeño de los trabajadores se ve reflejados directamente en los servicios que brindan.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

H_i: Existe relación directa y significativa entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño Laboral de los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto 2016.

H_o: No existe relación directa y significativa entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño Laboral de los Colaboradores del Hospital II – 2, Tarapoto, 2016.

1.6.2. Hipótesis Específicas

H₁: El nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016 es regular.

H₂: El grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016, es regular.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Conocer la relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto 2016.

1.7.2. Objetivos específicos

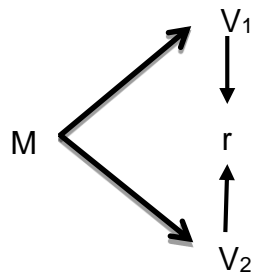
- Identificar el nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.
- Identificar el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Descriptiva correlacional

El esquema empleado es el siguiente:



Dónde:

M: Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.

V₁: variable 1 : Estrés laboral.

V₂: variable 2 : Desempeño Laboral.

r : Relación de las variables de estudio

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Variable 1: Nivel de Estrés laboral

Variable 2: Grado de Desempeño laboral

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Estrés Laboral	el estrés laboral resulta ser la manifestación de conducta que presenta un trabajador frente a determinadas situaciones, las cuales se ven influenciadas también por diversos factores que afectan la capacidad de los mismos, siendo estos exigencias y excesos en el desempeño de sus funciones Solanas (2010) .	Define la forma en que los colaboradores de una institución desarrollan sus actividades, y como estos se sienten, que actitudes presentan.	Falta de Apoyo Organizacional	Falta de comunicación	Ordinal Alto Bajo Regular
				Falta de apoyo entre colaboradores	
				Tareas monótonas	
				Tareas desagradables	
			Sobrecarga Laboral	Jornadas largas o fuera del horario normal	
				Horarios de trabajo imprevisibles	
				Trabajos con plazos muy estrictos	
Variable 2: Desempeño Laboral	constituye un conjunto de actividades desarrolladas por los trabajadores de una entidad, durante el proceso en que realizan sus funciones, las mismas que son desarrolladas de acuerdo a una planificación previa para asegurar resultados eficientes, las mismas que se verán en la calidad del trabajo que realizan Mendoza (2009) .	El desempeño laboral constituye las competencias que los trabajadores muestran al desarrollar sus funciones.	Evaluación del desempeño laboral	Calidad de trabajo	Ordinal Alto Bajo Regular
				Disciplina Laboral	
				Iniciativa y creatividad	
				Superación personal	
				Cumplimiento del plan de trabajo	
				Responsabilidad	
				Cooperación y trabajo en equipo	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población estuvo conformada por los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016, los cuales comprenden un total de 749 colaboradores.

PERSONAL DEL HOSPITAL II – 2 TARAPOTO	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
NOMBRADOS	451
CAS	140
DESTACADOS	66
LOCADORES	92
TOTAL	749

Muestra:

De acuerdo a la fórmula aplicada se obtiene los siguientes resultados, que equivale a 749 colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, para elegir la muestra se utilizó la siguiente formula estadística.

$$n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{((N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

$$n = \frac{(749) (1,96)^2 (0.5) (0.5)}{(749 - 1) (0.05)^2 + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(749) (3.8) (0.5) (0.5)}{(749) (0,0025) + 3,8416 (0,25)}$$

$$n = \frac{(749) (3.8) (0.25)}{(749)(0.0025)+ (3.8) (0.25)}$$

$$n = \mathbf{252}$$

Muestreo:

Muestreo probabilístico, estratificado.

PERSONAL DEL HOSPITAL II – 2 TARAPOTO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	TOTAL
NOMBRADOS	451	60%	151
CAS	140	20%	51
DESTACADOS	66	10%	25
LOCADORES	92	10%	25
TOTAL	749	100%	252

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como técnica de investigación una encuesta, y como instrumento consta de un cuestionario, que permitirá la recolección de la información, suficiente para desarrollo de la variable 1: que es nivel de estrés laboral, la cual será aplicado a los Colaboradores del Hospital II - 2 Tarapoto. Así mismo, para el desarrollo de la segunda variable, que es grado de desempeño laboral también se utilizara una encuesta, que será aplicado a los jefes encargados de las áreas que evaluarán el desempeño de cada Colaborador del Hospital II - 2 Tarapoto.

Validación y confiabilidad del instrumento

La validación de los instrumentos a utilizarse se realizó mediante la firma de dos expertos en la materia.

La prueba de confiabilidad se realizó mediante el Alfa de Cron Bach, la cual se realizó con una cantidad de 25 personas, quienes conformaron la prueba piloto de la muestra, donde la variable de estrés laboral presenta un alfa de cronbach de 0.814, lo cual demuestra que el instrumento es confiable, mientras que para el variable desempeño el alfa de cronbach es de 0.866, esto también demuestra que el instrumento es confiable.

2.5. Método de análisis de datos

El análisis de datos inicio con la aplicación de los instrumentos, para la recolección de datos, una vez obtenidos estos se realizó la tabulación correspondiente de los mismos mediante el uso del programa informático Excel, la cual nos permitió la obtención de gráficos y figuras, con las cuales se realizó la interpretación correspondiente. Para el análisis se empleó el software estadístico SPSS V.21 y según las escalas de medición de ambas variables.

Los estadísticos fueron: Tabla de frecuencia para datos agrupados, Chí cuadrada, prueba de Sperman.

2.6. Aspectos éticos

La redacción de la investigación fue realizada adecuadamente, puesto que se ha realizado el parafraseo para las diversas teorías, así como también se han citado dichas teorías de acuerdo a su autor correspondiente, la cual refleja que no es copia ni plagio.

III. RESULTADOS

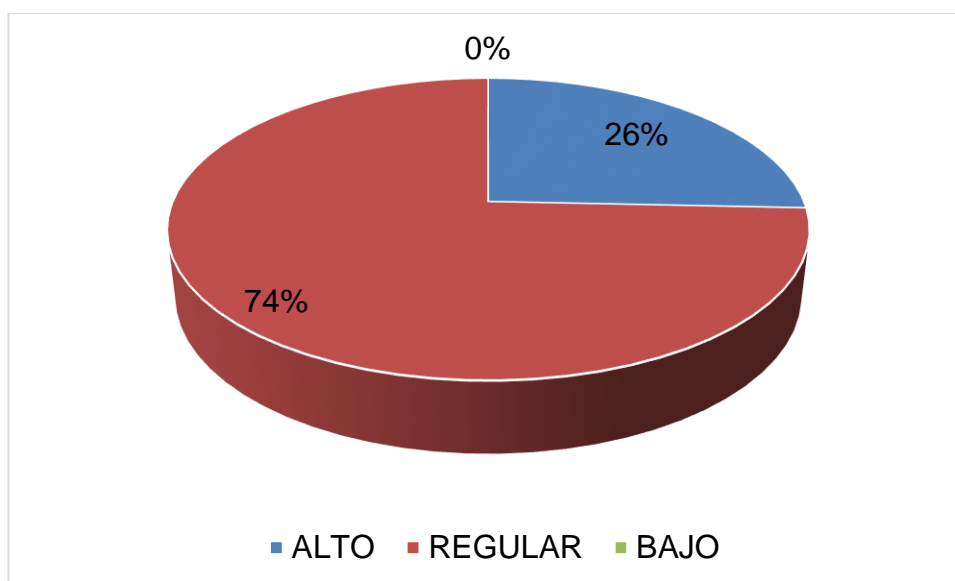
3.1. Identificar el nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.

Tabla 1: Nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ALTO (33 - 42)	65	26%
REGULAR (23 – 32)	187	74%
BAJO (13 – 22)	0	0%
TOTAL	252	100%

Fuente: Encuesta de estrés laboral - Elaboración propia – 2016

Gráfico 1: Nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016



Fuente: Tabla N° 1 – Elaboración propia - 2016

Interpretación

Tabla N° 1- Gráfico N° 1. Reflejan los resultados correspondientes al nivel de estrés laboral que presentan los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, cuya calificación es regular en un 74%, es alto en un 26%, esto es debido al entorno, de contraer resultados que son importantes en el precio personal, social y económico. Así mismo, que el estrés está dentro de las instituciones públicas, lo cual abarcar incontablemente a la responsabilidad de los representantes como los dirigentes de la propia

organización. De tal manera que existe un compromiso que vive en el propio colaborador, acudiendo en busca de ayuda y forja la decisión de aspirar salir de este entorno, piensa en comenzar hacer cambios importantes en su vida, pero todo eso requiere de dar el primer paso de cambio con esfuerzo y perseverancia.

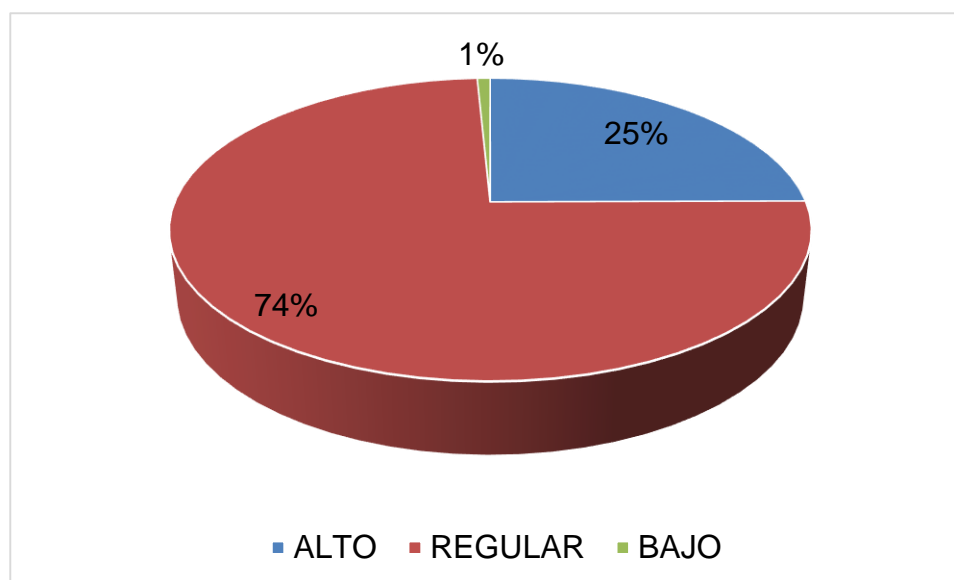
3.2. Identificar el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.

Tabla 2: Grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto 2016

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ALTO (33 – 42)	63	25%
REGULAR (23 – 32)	187	74%
BAJO (13 – 22)	2	1%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta de estrés laboral - Elaboración propia – 2016

Gráfico 2: Grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016



Fuente: Tabla N° 1 – Elaboración propia - 2016

Interpretación

Tabla N° 2- Gráfico N° 2. muestran los resultados respecto al nivel de estrés laboral que presentan los Colaboradores del Hospital II – 2

Tarapoto, cuya calificación es regular en un 74%, es alto en un 25%, esto es debido a que existe participación de toda la entidad frente al adecuado logro del desempeño de los trabajadores, así como la encaminan al respecto al logro de los objetivos, misión y visión, así como también contribuyen en el desarrollo de las competencias desarrolladas dentro de la institución, que contribuyen en la mejora de la gestión.

3.3. Establecer la relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.

Tabla 3: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL
N		252	252
Parámetros normales ^{a,b}	Media	24.59	25.15
	Desviación estándar	4.444	4.408
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.160	.134
	Positivo	.160	.134
	Negativo	-.134	-.102
Estadístico de prueba		.160	.134
Sig. asintótica (bilateral)		.000 ^c	.000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación

Lo que se muestra en la tabla n° 3, vemos que para la investigación se ha realizado la prueba de normalidad que es la de kolmogorov, esta prueba nos permite si los datos que hemos recogido de las encuestas tienen una distribución normal, y como se puede observar el estadístico de prueba para la variable estrés tiene 0.160 y para la variable desempeño es 0.134, estos resultados son mayores que 0.05 por lo tanto podemos afirmar que los datos no están normalmente distribuidos, esto nos indica que se tiene que realizar una prueba no paramétrica para

poder medir la correlación entre ambas variables y una de ellas es el Rho Spearman. Ante este resultado es lo que se procedió a realizar el estadístico mencionado.

Tabla 4: Relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016

			ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS	Coeficiente de correlación	1.000	.373**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	252	252
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	.373**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	252	252
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Fuente: Programa de SPSS

Interpretación

La tabla 4 muestra que existe una correlación entre las variables en estudio, puesto que el valor P o Sig Bilateral resulta ser menor a 0,005 donde el valor es de 0,00 y el coeficiente de correlación o Rho de Spearman es 0,373 la cual indica una correlación considerable media, la cual a su vez permite aceptar la H_i que menciona: Existe relación directa y significativa entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño Laboral de los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto 2016 y rechazando así la hipótesis nula de investigación.

Tabla 5: Resumen de contraste de hipótesis

N°	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
01	La distribución de ÉSTRES es normal con la media 24.587 y la desviación estándar 4.44	Prueba de Kolmogorov-Sminirnov para una muestra	.000 ¹	Rechace la hipótesis nula
02	La distribución de DESEMPEÑO LABORAL es normal con la media 25.147 y la desviación estándar 4.41	Prueba de Kolmogorov-Sminirnov para una muestra	.000 ¹	Rechace la hipótesis nula

Fuente: Programa de SPSS

Interpretación

En la tabla n° 5 se muestra la prueba de contraste de hipótesis la cual Permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, ello se ha realizado utilizando el estadístico para analizar el contraste hipótesis con una muestra. Al mismo tiempo la significancia de la variable estrés es de 0.000 y de la variable desempeño laboral es de 0.000, por lo tanto este estadístico nos indica que existe una significancia entre las dos variables, dando así como resultado que se rechace la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del nivel de estrés laboral de los colaboradores del hospital II – 2 Tarapoto, muestran que se encuentran en un nivel regular con un 74% y un nivel alto con un 26% y un 0% que está alto.

En la actualidad el nivel de estrés en los colaboradores de las distintas instituciones públicas o privadas afecta en tal grado el desempeño, así mismo el autor Fuertes (2010), indica que el estrés es un asunto de correlación entre el individuo y el entorno, ya que ocasiona una proporción que se percibe como amenazante y exuberante de los propios recursos y ubica en un peligro la prosperidad o la salud personal; no muestra lo que afuera encontramos, y nos metemos en la cabeza que no podemos hacer nada. Además, muestra que el estrés es un asunto de relación entre el individuo y el entorno. Así mismo, todos podemos sufrirlo en menor o mayor medida, pero ciertos sujetos poseen más riesgos de padecerlo en situación que los cuáles estén en sus fisonomías de personalidad. Las consecuencias del estrés pueden ser reales ya que consigue ser una forma de estímulo, pero lo más razonable es que sus efectos sean negativas e involucren un peligro para la salud, ya que la labor y las amistades con los demás es un nivel de estrés que depende en gran parte de uno mismos, de nuestra condición (actitud), y en momento de nuestro comentario de la realidad. Pero también es muy preciso tener en un balance que logramos educarnos a controlarlo y modificarlo. El mismo autor menciona que las causas del estrés laboral, es el exceso de trabajo o sobre carga laboral, trabajo a ritmo elevado, el aburrimiento y la monotonía, no saber el trabajo que hay que realizar, trabajo a tumos, falta de preparación y sobre todo los roles diversos.

Por otro lado, Campero, De Montis y González (2013), que las áreas de cuidados intensivos necesitan de personal que tengan la capacidad de realizar un adecuado control de los pacientes que se encuentran en una situación crítica. Por ello es que están expuestos a diversas situaciones de estrés con factores de riesgo que puede deberse a la responsabilidad, la sobrecarga laboral, el contacto con la muerte, el sufrimiento, el conflicto y no tener bien definido sus roles. Al mismo tiempo Gonzales (2014), demostró que existe

relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, lo influyente que son algunos factores del ambiente laboral para el desempeño del mismo. Por su parte Moreno (2012), se ha identificado a una de las áreas como la que presenta un mayor nivel de estrés y de mayor riesgo para los ejecutivos que trabajan dentro de esta, pues se encuentran vulnerables a presentar una enfermedad sea de carácter física o psicológica a causa de los factores de estrés, se ha logrado identificar que el nivel de estrés aún se encuentra en una etapa temprana, por lo que, si se fomenta el deterioro de las relaciones y el incremento de los problemas, el personal estarán expuestas a un ambiente inadecuado, lo cual con el tiempo generen la aparición de ciertas enfermedades como consecuencia de un ambiente de estrés, las mismas que por lo general se encuentran ligadas a enfermedades cardiovasculares, como lo es la hipertensión arterial o los infartos.

Por su parte Ticona, Paucar, & Llerena (2010), se usaron estrategias de planificación y afrontamiento activo en el área enfocada al problema, desentendimiento mental y liberar emociones en el área enfocada a la percepción, mientras que en donde se relaciona más el estrés es en el uso de estrategias en el área enfocada al problema, pero también el uso de las emociones está muy relacionado al estrés.

El desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2- Tarapoto, es regular en un 74%, mientras que un 25% es alto, esto nos menciona el autor Mendoza (2009), quien menciona que el desempeño laboral constituye un conjunto de actividades desarrolladas por los trabajadores de una entidad, durante el proceso en que realizan sus funciones, las mismas que son desarrolladas de acuerdo a una planificación previa para asegurar resultados eficientes, las mismas que se verán en la calidad del trabajo que realizan, dentro del desempeño laboral considera 8 indicadores, las cuales son: la calidad del trabajo, disciplina laboral, iniciativa y creatividad, superación personal, cumplimiento del plan de trabajo, responsabilidad, cooperación y trabajo en equipo, por su parte Pérez (2012), nos menciona que las relaciones entre personas deben estar directamente relacionados con el buen trato, así como

el adecuado desarrollo de una comunicación entre los colaboradores, pues ello asegurar un eficiente desempeño de los mismos, pues ello permite enriquecer conocimientos.

Al mismo tiempo en cuanto a los resultados obtenidos del análisis de correlación donde se utilizó el Rho Spearman la cual muestra la existencia de una correlación entre las variables en estudio, puesto que el valor P o Sig Bilateral resulta ser menor a 0,005 donde el valor es de 0,00 y el coeficiente de correlación o Rho de Spearman es 0,373 la cual indica una correlación considerable media, la cual a su vez permite aceptar la H_i que menciona: Existe relación directa y significativa entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño Laboral de los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto 2016 y rechazando así la hipótesis nula de investigación.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** El Rho Spearman indica que existe una relación directa y significativa entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral, debido a que el valor de p es 0.373 y la significancia es 0.000, siendo así menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.
- 5.2.** El nivel de estrés de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, se encuentra en un nivel regular con un 74%, mientras que el 26% tiene un nivel de estrés alto.
- 5.3.** El grado de desempeño que muestra los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, el 74% presenta un grado regular, mientras que el 25% presenta un alto grado de desempeño.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. El Director General debe solicitar al jefe de recursos humanos que gestione con el jefe de la Microred la posibilidad de contratar personal en las áreas que lo requiera para así poder estar de acuerdo a la demanda de pacientes y poder cumplir con los indicadores de salud.
- 6.2. El personal de salud especialmente aquellos del servicio de emergencia deben practicar las técnicas de relajación, meditación, masajes, adecuada postura, buscar apoyo social (dejarse ayudar), involucrarse en actividades recreativas, realizar dinámicas y talleres para confraternizar y mejorar la relación existente en la entidad, ocupar y aprovechar el tiempo libre, distribuir las tareas ya sean laborales o extra laborales de forma equilibrada, ello permitirá disminuir los niveles de estrés laboral en los colaboradores del Hospital.
- 6.3. El Jefe de Recursos Humanos del Hospital II – 2 Tarapoto, debe contratar personal con gran capacidad de trabajar bajo presión; con buen estado psicológico y conductualmente estable, que posea experiencia laboral para que el desempeño laboral en el campo de trabajo sea favorable.

VII. REFERENCIAS

- Alvarado, M. & Aguilar, A. (2013). Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del grupo kozue en la ciudad de Iquitos – 2013. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. Perú. Recuperado de: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/391/1/TESIS%20COMPLETA.pdf>
- Camacho, W y Melgarejo, E. (2012). Liderazgo y estrés laboral en los trabajadores de la empresa unión de concreteras S.A.- 2012. Universidad José Faustino Sánchez Carrión, (Tesis de maestría). Huacho. Perú. Recuperado de: <file:///C:/Users/Hp/Downloads/TESIS-IMPRIMIR.pdf>
- Campero, L. De Montis, J. y González, R. (2013). Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. Universidad Nacional de Cuyo, (Tesis de maestría). Mendoza. Argentina.
- Cano, A. (2008). Técnicas cognitivas en el control del estrés. In E. G. Fernández-Abascal & M. P. Jiménez Sánchez (Eds.), Control del Estrés (pp. 247-271). Madrid: UNED Ediciones.
- Díaz, E. y Gaviria, P. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II – 2 Tarapoto. Abril – Julio 2013. Universidad Nacional de San Martín, (Tesis de pregrado). Tarapoto.
- Fuertes, J. (2010). ¡Mobbing! Acoso laboral... psioterrorismo en el trabajo. (1ª Ed.) Madrid. España. Arán Ediciones. Recuperado el 12 de Enero 2016 de: <https://books.google.com.pe/books?id=Y9p6uUUvHd0C&pg=PA11&dq=estres+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwipw9KH06XKAhUBLyYKHcbVBjsQ6AEILDAD#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
- Gonzales, M. (2014). Estrés y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar, (Tesis de pregrado). Quetzaltenango. Guatemala.

- Mayoral, M. (2014). Estrés laboral, ¿una pandemia irreversible en el siglo xxi?
Recuperado de: http://prensa-latina.cu/index.php?option=com_content&task=view&idioma=1&id=4982471&Itemid=1
- Mendoza, L. (2009) "Elaboración de la Evaluación del Desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo".
- Montero, G. (2010). Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación enrique guzmán y valle". Universidad Nacional de Educación, (Tesis de pregrado). Cantuta. Lima.
- Moreno, G. (2012). Causas, impacto del estrés laboral sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria. Instituto Politécnico Nacional, (Tesis de maestría). México.
Recuperado de: <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/gabrielamorenooliva.pdf>
- Orlandini, A. (2011). El estrés: Qué es y cómo evitarlo. (1ª Ed). México. Editorial Fuente de Cultura Económica. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?>
- Pérez, Y. (2012). Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la red nº 1 de Pachacutec, ventanilla. Universidad San Ignacio de Loyola, (Tesis de maestría). Lima.
Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/pdf>
- Ríos, E. (2016). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la superintendencia de administración tributaria – SAT Tarapoto en el año 2016. Universidad Alas Peruanas, (Tesis de pregrado). Tarapoto. Perú.
- Rodríguez, F. (2009) "La Evaluación del Desempeño del trabajador. Una mirada desde la consultoría".

Solanas, A. (2010). Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado. (1ª Ed). Barcelona. España. Editorial Gráficas S.R.L. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?>

Ticona, S. Paucar, G. & Llerena, G. (2010). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería, unsa Arequipa. 2006. Universidad Nacional de San Agustín, (Tesis de pregrado). Arequipa. Perú.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	Nivel de Estrés Laboral y Grado de Desempeño de los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	<p>En la actualidad, el estrés ocasionado por los problemas de índole laboral, es el que con mayor frecuencia se presenta en toda la población mundial, debido a que las personas que se exigen demasiado a sí mismos con el fin de rendir bien en el trabajo, por lo general terminan descuidando su salud, ocasionando inconvenientes y problemas como la depresión, sensación de confusión, falta de apetito, gastritis, irritabilidad, insomnio, fatiga y dolores musculares, entre otros. Según un estudio realizado por la agencia de investigación de mercados TNS, alrededor del 46% de la población latinoamericana menciona que sufrieron de estrés. Un 45% declara haber presentado falta de energía dentro del trabajo, mientras que un 22% de la población entrevistada dentro de esta región, declaró sufrir de problemas de depresión. Además, el 16% de la población entrevistada declara padecer cada uno de los tres malestares de forma simultánea. Sin embargo, existen diversas recomendaciones para afrontar el estrés generado por el trabajo: ya que resulta complicado tener control sobre los factores externos que provocan la ansiedad, como el trabajo, es preferible presentar un adecuado control sobre uno mismo, tanto mental como emocionalmente; se sugiere además encontrarse en una buena forma física y seguir una dieta saludable; Dormir y descansar una buena cantidad de horas, con el fin de poder llevar a cabo las actividades cotidianas a las cuales nos encontramos sometidos; disponer con tiempo de ocio para poder recrearse, realizando actividades diferentes a las de trabajar. Mayoral (2014). Por otro lado dentro del país muchos usuarios califican que los hospitales brindan un servicio, no muy adecuado, todo parte desde la atención, como es el Hospital del niño, donde se mencionaron que se imparte un servicio pésimo, los pacientes se quejan, ya que no brindan una atención conforme a sus expectativas, al analizar un poco más a fondo los problemas relacionados con la entrega de un mal servicio, se evidencia un patrón de conducta similar entre los colaboradores que conlleva a una sola causa, el estrés. El estrés del personal repercute de manera negativa en sus actividades, prueba de ello, se encuentra en el estudio titulado como “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del hospital nacional Daniel A. Carrión”, la misma que fue desarrollada por Coronado durante el 2006, en la ciudad de Lima, capital política de la República del Perú, en donde describe que al menos un 64% de los colaboradores (enfermeros), presentan un nivel de estrés relativamente medio, lo que genera problemas en su desempeño, y en cuanto al cumplimiento efectivo de las metas previamente establecidas. El Hospital II – 2 Tarapoto funcionalmente forma parte de la Red Nacional Asistencial de Salud y administrativamente pertenece a la Dirección Regional de Salud de San Martín (DIRES). Como hospital de referencia regional, por su nivel de categorización tiene asignada la población de Tarapoto para brindar servicios extramurales preventivos promocionales. La Dirección regional de Salud a la vez junto a las Redes de Servicios de Salud de San Martín, Dorado, Picota y Lamas financieramente integra la Unidad Ejecutora 400. Actualmente, el Hospital de Tarapoto, está considerado como un Hospital de Mediana Complejidad, Nivel II, tal como lo estipula la Resolución Directoral N° 168-DG- DIRES/SM-09, que aprueba la re-categorización al Hospital de Tarapoto, de la Dirección Regional de Salud de San Martín, cuyas disposiciones son de cumplimiento obligatorio por parte de las Unidades Orgánicas que la conforman. Creado como unidad ejecutora, el 09 de Diciembre del año 2010, mediante la promulgación de la Ley N° 29626. Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2011. Ticona, Paucar & Llerena (2010). Con respecto al desempeño laboral se hizo un análisis de la evaluación del conocimiento de los colaboradores, donde se conoció que no cuentan con la capacidad de responder de forma objetiva y certera a las exigencias de los usuarios. Con respecto a las habilidades que cuentan los colaboradores, se observó que se limitan a desarrollar sus destrezas generando que</p>

	no se cumplan con los objetivos y metas establecidas por la institución. Es por otro el evidenciado que se elaboró la investigación, que lleva por título Estrés laboral y desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> – ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016? – ¿Cuál es el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016?
HIPÓTESIS GENERAL	<p>Hi: Existe relación directa significativa entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño Laboral de los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.</p> <p>Ho: No existe relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño Laboral de los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.</p>
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<p>H1: El nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016 es alto.</p> <p>H2: El nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016 no es alto.</p> <p>H3: El grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016 es alto.</p> <p>H4: El grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016 no es alto.</p>
OBJETIVO GENERAL	Conocer la relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016. • Identificar el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.
DISEÑO DEL ESTUDIO	<p>Se empleó el diseño descriptivo correlacional, cuyo esquema es el siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Esquema</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 --- X((X)) X --- V2 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M: Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016.</p> <p>V1: variable 1 : Nivel de Estrés laboral</p>

	V₂: variable 2 : Grado de Desempeño Laboral. r: Relación de las variables de estudio			
POBLACIÓN Y MUESTRA	Población: La población estará conformada por los Colaboradores del Hospital II - 2 Tarapoto, 2016, los cuales comprenden un total de 749 colaboradores. Muestra: De acuerdo a la fórmula aplicada se obtiene los siguientes resultados, que equivale a 252 colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto. Muestreo: Muestreo No probabilístico, intencional			
VARIABLES DE ESTUDIO	VARIABLE 1: Nivel de Estrés Laboral			
	Definición Conceptual Señala que el estrés laboral es la reacción que puede expresar el individuo ante exigencias y presiones laborales, las cuales no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y Así mismo, ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.			
	Definición operacional Define la forma en que los colaboradores de una institución desarrollan sus actividades, y como estos se sienten, que actitudes presentan.			
	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
	Variable 1: Nivel de Estrés Laboral	Falta de Apoyo Organizacional	Falta de comunicación	Alto Bajo Regular
			Falta de apoyo entre colaborares	
			Tareas monótonas	
			Tareas desagradables	
		Sobrecarga Laboral	Jornadas largas o fuera del horario normal	
			Horarios de trabajo imprevisibles	
			Trabajos con plazos muy estrictos	
	Para medir la variable “Nivel de estrés laboral se empleó una escala ordinal según la naturaleza de las dimensiones de la variable: Alto, bajo y regular.			
VARIABLE 2: Grado de Desempeño Laboral				
Definición Conceptual Es un grupo de operaciones laborales que un colaborador ejecuta para el desempeño de sus actividades, donde centralmente se envuelve en la disciplina, el ánimo, los cuales conllevan a forjar una excelente calidad de trabajo en su entorno laboral.				
Definición operacional Son las actitudes y actividades que representan las competencias de los colaboradores en el funcionamiento de las actividades asignadas para su puesto laboral.				
Variable 2	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	

	Grado de Desempeño Laboral	Evaluación del desempeño laboral	Calidad de trabajo	Alto bajo regular
			Disciplina Laboral	
			Iniciativa y creatividad	
			Superación personal	
			Cumplimiento del plan de trabajo	
			Responsabilidad	
			Cooperación y trabajo en equipo	
			Para medir la variable “Grado de Desempeño laboral” se empleó una escala ordinal según la naturaleza de las dimensiones de la variable: Alto, bajo y regular.	

Anexo N°02: Instrumento para estrés laboral

Muy buenos días señor(a) colaborador(a) del Hospital II – 2 Tarapoto, el motivo de la presente investigación es para analizar el grado de estrés que experimenta dentro del trabajo, por lo que se solicita su total, plena y sincera participación, ya que, de los resultados obtenidos, se podrán elaborar soluciones a los problemas identificados, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

Alto **1** Bajo **2** Regular

N°	DIMENSIÓN	ITEMS	ESCALA		
			ALTO	BAJO	REGULAR
	Falta de Apoyo Organizacional	Falta de comunicación			
1		¿Con que frecuencia frente a un problema, se dialoga en equipo para fijar el mejor proceso a seguir?			
2		¿Con que frecuencia antes de realizar un trabajo, se reúnen para conversar de lo que se tiene que hacer?			
		Falta de apoyo entre colaboradores			
3		¿Con que frecuencia sus compañeros de trabajo lo apoyan en sus actividades?			
4		¿Con que frecuencia sus compañeros se muestran solidarios con sus semejantes?			
		Tareas monótonas			
5		¿Con que frecuencia siente que el trabajo que realiza de forma diaria es adecuado?			
6		¿Con que frecuencia siente que su trabajo es cambiante y entretenido?			
		Tareas desagradables			
7		¿Con que frecuencia usted realiza trabajos que le parecen agradables?			
8		¿Con que frecuencia las tareas que ejecuta son satisfactorias?			
	Sobrecarga Laboral	Jornadas largas o fuera del horario normal			
9		¿Con que frecuencia se queda a laborar solo las horas especificadas en su contrato?			
10		¿Con que frecuencia siente que la remuneración por sus horas extras son adecuadas?			
		Horarios de trabajo imprevisibles			
11		¿Con que frecuencia sabe usted los días y las horas que debe trabajar?			
12		¿Con que frecuencia no se ha quedado por urgencias imprevistas?			
		Trabajos con plazos muy estrictos			
13		¿Con que frecuencia le entregan el tiempo suficiente para realizar un trabajo?			
14		¿Con que frecuencia tiene plazo de ampliar una actividad que se encuentra realizando?			

INSTRUMENTO PARA DESEMPEÑO LABORAL

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar el desempeño laboral del personal que se encuentra a su cargo, para ello se le sugiere responder de manera objetiva a los ítems señalados, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

Alto

1

Bajo
Regular

2

N°	DIMENSIÓN	ITEMS	ESCALA		
			ALTO	BAJO	REGULAR
	Evaluación del desempeño laboral	Calidad de trabajo			
1		Califique el contenido del trabajo que efectúa el colaborador.			
2		Califique el contenido del trabajo en función al tiempo que le tomó hacerlo al personal.			
		Disciplina Laboral			
3		Señale en qué medida el colaborador se centra en realizar su trabajo sin distraerse.			
4		Identifique en qué medida el colaborador es disciplinado con sus compañeros y superiores.			
		Iniciativa y creatividad			
5		Mencione el grado de creatividad que presenta el colaborador.			
6		Califique el grado de iniciativa que presenta el colaborador.			
		Superación persona			
7		Identifique el nivel de superación que manifiesta el colaborador.			
8		Señale la seguridad que tiene el personal acerca de seguir desarrollándose.			
		Cumplimiento del plan de trabajo			
9		Identifique, en qué medida el colaborador cumple con las actividades que se le han encomendado.			
10		Identifique en qué medida el colaborador contribuye al cumplimiento del plan de trabajo.			
		Responsabilidad			
11		Califique el nivel de responsabilidad del personal con sus tareas y actividades.			
12		Califique el nivel de responsabilidad que tiene el personal con su asistencia al trabajo.			
		Cooperación y trabajo en equipo			
13		En qué medida el colaborador busca trabajar en equipo.			
14		Señale el nivel en el cual la persona coopera con sus compañeros de trabajo.			

Anexo N° 03: Informe de validación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo.

Institución donde labora : Docente – Universidad César Vallejo

Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y GRADO DE DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL II – 2 TARAPOTO, 2016.

Autor del instrumento : Br. ALEXIS JOSEPH GÁRATE ASPAJO

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al nivel estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente al nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
SUBTOTAL					12	35
TOTAL					47	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

MEDIO DE VALORACIÓN: (47 puntos) Excelente

Tarapoto, Agosto del 2016


Kieffer S. Bazán Vargas
JEFE
Unidad de Inteligencia Sanitaria
Red Asistencial Moyobamba
METSUB

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : *Reniger Sousa Fernández*
 Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*
 Instrumento motivo de evaluación : *Encuesta*
 Autor (a) del instrumento : *Br. Alexis J. Godante Aspajo*
 MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL						
TOTAL						48

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *El instrumento tiene consistencia con la variable en dimensiones e indicadores, por lo que se puede aplicar.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *(48 puntos):*

Tarapoto, Noviembre del 2016



Apellidos y Nombre: *M. Sc. Reniger Sousa Fernández*
 DNI N° *00966450*

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : *Martín Alfaro, Karle Patricia*
 Institución donde labora : *UCV*
 Instrumento motivo de evaluación : *Cuestionario*
 Autor (a) del instrumento : *Dr. Alexis Joseph Górrate Aspajo*

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL						
TOTAL						49

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento confiable para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (49 puntos):

Tarapoto, Noviembre del 2016



CONSEJO DIRECTIVO REGIONAL

[Firma]
 Dra. Ana María P. Martell Alfaro
 DNI N° REGUC N° 07119
 Director Reg. de Seg. y Bienest. Social
 y de Información Científica y Tecnológica
 CORLAD - SAN MARTÍN

Anexo N° 04: Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Prueba de confiabilidad del instrumento de estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	25	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	25	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.814	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	23.240	15.440	.381	.807
P2	23.480	15.927	.343	.809
P3	23.400	15.083	.579	.793
P4	23.400	15.083	.579	.793
P5	23.440	15.173	.546	.795
P6	23.200	17.250	.020	.829
P7	23.240	17.273	.033	.826
P8	23.160	16.390	.198	.820
P9	23.080	14.910	.532	.795
P10	23.080	14.160	.625	.786
P11	23.080	15.077	.591	.792
P12	23.080	14.077	.644	.784
P13	23.080	14.327	.587	.790
P14	23.040	15.123	.439	.803

Prueba de confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	25	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	25	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.866	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	23.400	15.083	.579	.793
P2	23.440	15.173	.546	.795
P3	23.200	17.250	.020	.829
P4	23.240	17.273	.033	.826
P5	23.160	16.390	.198	.820
P6	23.080	14.910	.532	.795
P7	23.080	14.160	.625	.786
P8	23.080	15.077	.591	.792
P9	23.080	14.077	.644	.784
P10	23.080	14.327	.587	.790
P11	23.040	15.123	.439	.803
P12	23.240	15.440	.381	.807
P13	23.480	15.927	.343	.809
P14	23.400	15.083	.579	.793

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO

AUTORIZA:



Al estudiante de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; **ALEXIS JOSEPH GÁRATE ASPAJO**, a realizar encuestas, al personal de salud del Hospital, para desarrollar el Trabajo de Investigación: **"NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y GRADO DE DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO-2016.**

Se expide la presente, a solicitud del interesado.

Tarapoto, 22 de Noviembre del 2016

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II-2 TARAPOTO

Med. Ciruj. Javier E. Palomino Dávila
DIRECTOR